LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO
T4 RAPPORT 2014/2015

AIDE JURIDIQUE ONTARIO
RAPPORT DE LA PERFORMANCE AU 4E TRIMESTRE

1. FAITS SAILLANTS

6 JANVIER

Le sondage de satisfaction des clients a révélé que 83 pour cent des répondants jugent les services d'AJO de façon positive.

8 JANVIER

Le conseil d'administration d'AJO a approuvé les nouvelles normes auxquelles les avocats en droit des réfugiés et de l'immigration doivent satisfaire.

26 FÉVRIER

AJO a apporté un financement additionnel de 4,2 millions de dollars dans le cadre de sa stratégie d'expansion des services des cliniques juridiques.

12 MARS

AJO accorde un financement à Aboriginal Legal Services of Toronto pour payer les services de quatre rédacteurs de rapports *Gladue* dans le sud-ouest et le nord de l'Ontario

17 MARS

AJO a collaboré avec les cliniques communautaires de l'est et avec East Scarborough Storefront pour offrir des services en droit de la famille directement aux clients.

2. RAPIDITÉ DU SERVICE

SERVICES TÉLÉPHONIQUES SANS FRAIS

Si un client cherche à obtenir des renseignements sur les services d'aide juridique, le type de services auxquels il est admissible ou s'il a des questions concernant sa demande d'aide juridique, il peut contacter la ligne sans frais d'AJO et obtenir de l'aide dans plus de 200 langues. Il aura accès à une large gamme d'information générale et il pourra obtenir des conseils juridiques sommaires et déposer une demande d'aide juridique. Les clients qui effectuent des appels à la ligne de services sans frais sont orientés vers l'un des deux niveaux.

Les clients qui effectuent des appels à la ligne de services sans frais sont orientés vers l'un des deux niveaux

NIVEAU 1	NIVEAU 2
L'agent dirige les clients vers le service qui leur convient ou les réfère à d'autres programmes.	L'agent évalue l'admissibilité financière des clients, leur fournit des renseignements juridiques ou les redirige vers des avocats salariés d'AJO qui leur donneront des conseils juridiques en droit criminel, en droit de la famille ou en droit de immigration. À ce niveau, les clients peuvent également présenter une demande d'aide juridique.
Au 4e trimestre les agents ont répondu à **53 106** appels contre 62 593 durant l'exercice précédent.	Au 4e trimestre les agents ont répondu à **28 104** appels contre 23 728 durant l'exercice précédent.
Le temps d'attente moyen au 4e trimestre était de **8 min 37 sec.**	Le temps d'attente moyen au 4e trimestre était de **21 min 12 sec.**
La durée moyenne des appels était de **6 min 37 sec**.	La durée moyenne des appels était de **17 min 15 sec.**

DÉCISIONS PRISES LE JOUR MÊME

La plupart des clients d'AJO qui déposent une demande d'aide juridique reçoivent une réponse quant à leur admissibilité avant leur première comparution. Soixante-dix-sept pour cent reçoivent une réponse quant à leur admissibilité le jour même.

Pourcentage des décisions prises le jour même

	DDE MARS 2014	DDE MARS 2015
Droit criminel	81 %	80 %
Droit de la famille	73 %	68 %
Droit des réfugiés	68 %	73 %
Autre domaines du droit civil	91 %	89 %
TOTAL	**79 %**	**77 %**

77% des clients qui déposent une demande d'aide juridique reçoivent une réponse quant à leur admissibilité le jour même.

3. NIVEAUX DES SERVICES

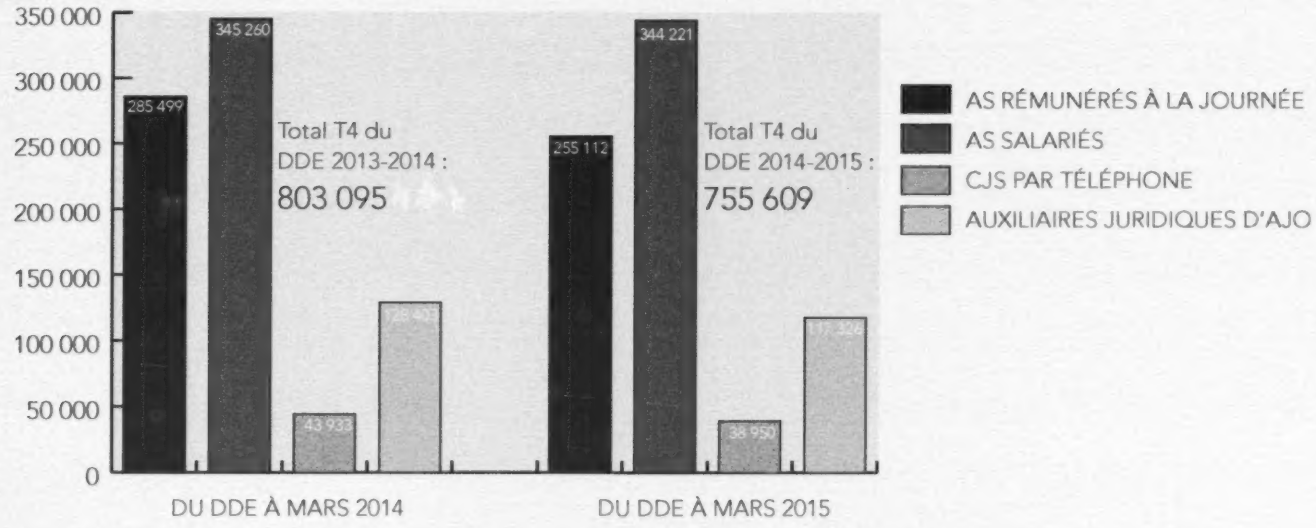
AVOCATS DE SERVICE

Les avocats de services, présents dans la plupart des palais de justice, peuvent rapidement évaluer les problèmes juridiques d'une personne et leur donner des conseils et des renseignements et représenter les personnes qui autrement se présenteraient devant le tribunal sans l'aide d'un avocat.

À la fin du 4e trimestre, le nombre total d'interventions des avocats de service (y compris celle des avocats de services rémunérés à la journée, des avocats de service salariés et des auxiliaires juridiques d'AJO ainsi que les conseils juridiques sommaires) a diminué de 5,9 % par rapport à la même période de l'exercice précédent. Cette diminution reflète la tendance baissière du nombre d'affaires présentées devant les tribunaux.

En outre, les auxiliaires de l'aide juridique d'AJO qui travaillent dans les palais de justice appuient les avocats de service en fournissant certains services sous une supervision appropriée, ce qui permet à AJO de faire un usage plus efficace de ses avocats de service rémunérés à la journée et de ses avocats salariés.

Nombre total d'interventions des avocats de service
DDE mars 2014-DDE mars 2015



SERVICES DES AVOCATS DE SERVICE ENTRAINANT DES RÉSULTATS À L'AUDIENCE

Les services entrainant des résultats à l'audience sont des services fournis par des avocats de service qui contribuent à la progression des dossiers en vue d'un règlement plutôt que de voir l'affaire ajournée.

Il y a eu **29 228 mesures d'assistance à la progression d'un dossier en droit civil et en droit de la famille au DDE 4e trimestre** contre 29 779 à l'exercice précédent.

Les mesures d'assistance à la progression des dossiers en droit civil et en droit de la famille comprennent les services suivants:

- Débattre une motion urgente;
- Obtenir une ordonnance sur consentement;
- Plaider une motion, une requête ou un ajournement;
- Apporter son appui aux instances d'exécution d'une ordonnance;
- Apporter son appui aux audiences concernant une ordonnance alimentaire d'exécution réciproque;
- Mener des instances en vertu de la LSEF de révision du statut de l'enfant, de soins et de garde temporaires et d'autorisation d'amener un enfant;
- Mener des audiences de libération conditionnelle et des audiences disciplinaires.

LES AVOCATS DE SERVICE ONT PROCURÉ **29 228** MESURES D'ASSISTANCE À LA PROGRESSION D'UN DOSSIER EN DROIT CIVIL ET EN DROIT DE LA FAMILLE

Il y a eu **82 590 mesures d'assistance à la progression d'un dossier en droit criminel au DDE 4e trimestre** contre 91 505 à l'exercice précédent.

Les services menant à une décision en droit criminel comprennent les services suivants:

- Procès;
- Retrait de toutes les accusations;
- Plaidoyer de culpabilité; intervention avant sentence;
- Observations de type « *Gladue* »;
- Libération sous caution et procédures de cautionnement;
- Déjudiciarisation, sanctions extrajudiciaires;
- Engagement de ne pas troubler l'ordre public, autres engagements;
- Audience portant sur l'annulation d'un mandat d'arrêt décerné en séance;
- Audience portant sur une ordonnance d'évaluation de la santé mentale et de révision de la peine;

LES AVOCATS DE SERVICE ONT PROCURÉ **82 590** MESURES D'ASSISTANCE À LA PROGRESSION D'UN DOSSIER EN DROIT CRIMINEL

4. SERVICES DES AVOCATS DU SECTEUR PRIVÉ

CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE

S'il est financièrement admissible et que son affaire le justifie, le client peut déposer une demande de certificat qui couvrirait les honoraires d'un avocat.

Un certificat est un document qui permet que l'un des 3 600 avocats du secteur privé de l'Ontario qui participent au programme de certificats d'aide juridique soit payé un certain nombre d'heures de service pour représenter un client d'AJO.

Certificat délivré

	DDE MARS 2014	DDE MARS 2015	VARIATION EN POURCENTAGE
DROIT CRIMINEL	54 949	53 067	3,5%
DROIT DE LA FAMILLE	19 027	22 084	-13,8%
IMMIGRATION ET RÉFUGIÉS	5 308	6 445	-17,6%
AUTRE DOMAINES DU DROIT CIVIL	4 374	4 565	-4,2%
TOTAL	**83 658**	**86 161**	**-2,9%**

GESTION DES CAUSES MAJEURES

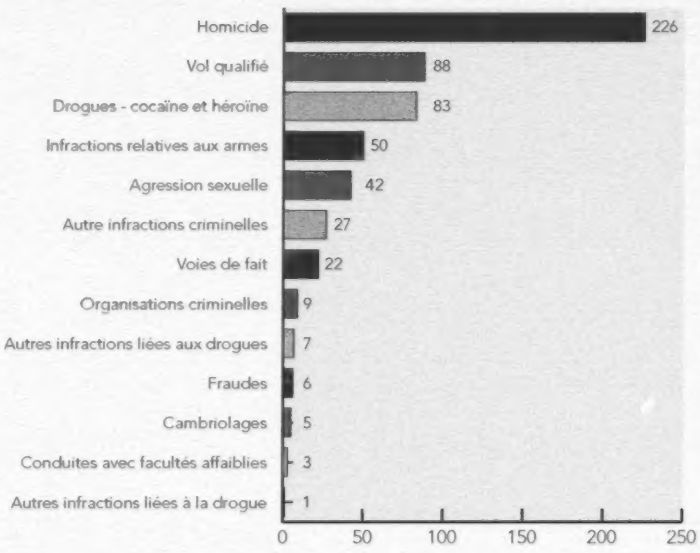
Le programme de gestion des causes majeures (GMC) gère les représentations aux procès criminels les plus complexes et les plus coûteux financés par AJO.

Conformément au programme de Gestion des causes majeures, AJO fixe les limites du budget accordé aux causes criminelles dont le coût estimé dépasse 20 000 $. AJO fixe les budgets de ces causes au cas par cas au lieu de se servir du système de tarif pour déterminer le nombre maximum d'heures dont dispose un avocat.

À la fin du 4e trimestre, AJO a délivré 569 certificats dans le cadre du programme de GCM du DDE 2014-2015. Les coûts du programme de GCM étaient de 25,6 millions de dollars pour l'année.

569 CERTIFICATS DÉLIVRÉS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DES GCM DU DDE 2014-2015

NOMBRE DE CERTIFICATS RELEVANT DE LA GMC PAR CATÉGORIE



5. LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE

AIDE JURIDIQUE ONTARIO : ÉBAUCHE DE L'ÉTAT DES RÉSULTATS NON VÉRIFIÉ EN DATE DU 30 MARS 2015
(EN MILLIONS DE $)

	DDE MARS 2014 RÉEL (EN MILLIONS DE $)	DDE MARS 2015 RÉEL (EN MILLIONS DE $)
BUDGET DE FONCTIONNEMENT (en millions de $)		
Gouvernement de l'Ontario	345,55	347,.55
Gouvernement de l'Ontario - nouveau financement en 2013	4,69	9,14
Admissibilité financière 2014-2015 - Financement		6,42
Fondation du droit de l'Ontario	25,62	29,18
Contribution des clients	10,00	9,88
Recouvrements de clients et autres recouvrements	1,12	0,76
Recettes diverses	1,07	1,23
REVENU TOTAL	**388,05**	**404,17**
DÉPENSES POUR LES ACTIVITÉS PRINCIPALES		
Programme de certificats - GCM	25,56	25,56
Programme de certificates d'aide juridique - Autres	144,60	146,51
Bureaux des services aux clients	13,64	16,29
Nouveau financement en droit de la famille en 2013-2014	0,06	4,36
Programme des cliniques	72,48	78,63
Programme des cliniques - SGIC	0,03	1,52
Nouveau financement pour le programme des cliniques en 2013-2014	3,00	3,07
Programme des avocats de service	46,68	50,30
Projets d'innovation dans les services	0,74	1,81
DÉPENSES TOTALES POUR LES ACTIVITÉS PRINCIPALES	**306,80**	**328,04**
Soutien aux prestataires de services	5,31	5,79
Frais administratifs	32,30	34,98
Autres dépenses	8,22	6,36
Soutien aux programmes	21,26	25,14
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	**373,90**	**400,30**
SURPLUS / (DÉFICIT) de fonctionnement	**14,15**	**3,87**